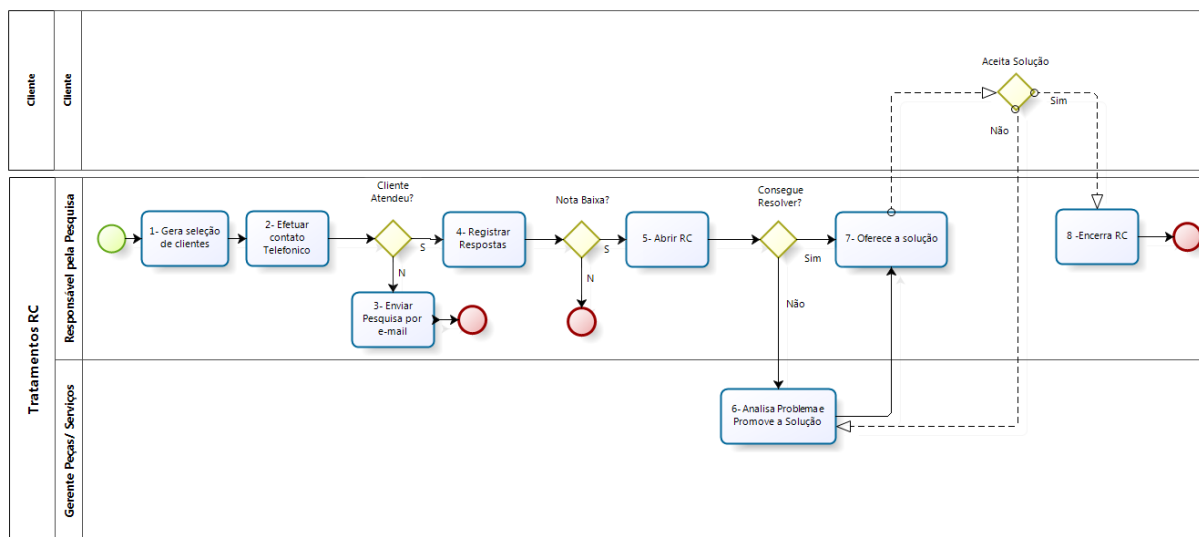


Descritivo de Atividades

Processo de Apoio	Processo de Tratamento de RCs – Pesquisa CRM (telefone)	09/12/2013	1
		DATA	Nº
		REVISÃO	

Gestor do Processo	Emerson Silva	Ass.:	
--------------------	---------------	-------	--

Diagrama do Processo



Descrição das Atividades do Processo

Atividade 1	Gerar seleção	Papel/Executor	Líder Comitê da Qualidade
Qtd. pessoas	1 Líder Comitê da Qualidade	Tempo execução	5 minutos
Controles	-	Sistemas	Apollo
O que recebe	Dados do sistema	O que entrega	Seleção gerada

Procedimento de trabalho:

A pesquisa deve ser realizada baseando-se em clientes externos e garantia.

Regras e decisões tomadas:

Encaminhar para atividade 2 “Efetuar contato telefônico”.

Observações:

Atividade 2	Efetuar contato telefônico	Papel/Executor	Líder Comitê da Qualidade
Qtd. pessoas	1 Líder Comitê da Qualidade	Tempo execução	Indeterminado
Controles	-	Sistemas	-
O que recebe	Seleção gerada	O que entrega	Contatos efetuados

Procedimento de trabalho:

Os clientes a serem contatados devem ser extraídos do sistema Apollo e o contato telefônico deve ocorrer em até 72 horas após a entrega do veículo.

Regras e decisões tomadas:

Caso não consiga efetuar contato telefônico encaminhar para atividade 3 “Enviar Pesquisa por E-mail”
Caso contrário encaminhar para atividade 4 “Registrar respostas”.

Observações:

Atividade 3	Envia Pesquisa por E-mail	Papel/Executor	Líder Comitê da Qualidade
Qtd. pessoas	1 Líder Comitê da Qualidade	Tempo execução	5 minutos
Controles	-	Sistemas	-

Descritivo de Atividades

Processo de Apoio	Processo de Tratamento de RCs – Pesquisa CRM (telefone)	09/12/2013	1
		DATA	Nº
		REVISÃO	

O que recebe	E-mail do cliente	O que entrega	Pesquisa por e-mail
Procedimento de trabalho: Envia a pesquisa de satisfação por e-mail			
Regras e decisões tomadas: Finaliza processo.			
Observações: -----			
Atividade 4	Registra Respostas das Pesquisas	Papel/Executor	Líder Comitê da Qualidade
Qtd. pessoas	1 Líder Comitê da Qualidade	Tempo execução	Indeterminado
Controles	-	Sistemas	Excel/ Apollo
O que recebe	Pesquisa Preenchida	O que entrega	Depósito da Pesquisa na Urna
Procedimento de trabalho: Registra respostas no Apollo			
Regras e decisões tomadas: Caso haja alguma nota baixa, encaminhar para atividade 5 “Abrir RC” Caso contrário, finaliza processo.			
Observações: -----			
Atividade 5	Abertura de RC	Papel/Executor	Líder Comitê de Qualidade
Qtd. Pessoas	1 Líder Comitê de Qualidade	Tempo execução	5 minutos
Controles	-	Sistemas	Excel
O que recebe	Pesquisa sem nota máxima	O que entrega	RC Aberta
Procedimento de trabalho: - Efetua a abertura da RC			
Regras e decisões tomadas: Caso seja possível solucionar o problema baseado no Manual de Tratamento de RCs, encaminhar para a atividade 7 “Entregar Solução ao Cliente”, caso contrário, encaminhar para atividade 6 “Análise Gerencial”			
Observações: -----			
Atividade 6	Análise Gerencial	Papel/Executor	Gerente de Peças/ Pós Vendas
Qtd. Pessoas	1 Gerente de Peças/ Pós Vendas	Tempo execução	Indeterminado
Controles	-	Sistemas	-
O que recebe	RC Aberta para Análise	O que entrega	Solução da RC
Procedimento de trabalho: - O Gerente de Peças/ Pós vendas analisa o caso e propõe a solução, informando na RC, o colaborador responsável pela solução terá 24 horas para retornar com a definição / solução do caso.			
Regras e decisões tomadas: Encaminhar para atividade 7 “Entregar solução ao Cliente”			
Observações: -----			
Atividade 7	Entregar solução ao Cliente	Papel/Executor	Líder Comitê de Qualidade
Qtd. Pessoas	1 Líder Comitê de Qualidade	Tempo execução	Indeterminado
Controles	-	Sistemas	-
O que recebe	Solução para o cliente	O que entrega	Conclusão do cliente
Procedimento de trabalho: - Após receber a definição / solução, a responsável pela pesquisa deve entrar em contato (via telefone) com o cliente para finalizar o processo			

Descritivo de Atividades

Processo de Apoio	Processo de Tratamento de RCs – Pesquisa CRM (telefone)	09/12/2013	1
		DATA	Nº
		REVISÃO	

Regras e decisões tomadas:

Caso o cliente não aceite a solução, ir para atividade 6 "Análise Gerencial"

Caso o cliente aceite a solução ir para a atividade 8 "Encerrar RC"

Observações:

Atividade 8	Encerrar RC	Papel/Executor	Líder Comitê de Qualidade
Qtd. Pessoas	1 Líder Comitê de Qualidade	Tempo execução	Indeterminado
Controles	-	Sistemas	-
O que recebe	Solução para o cliente	O que entrega	Finaliza processo

Procedimento de trabalho:

- Encerra a RC

Regras e decisões tomadas:

Concluir o processo.

Observações:
